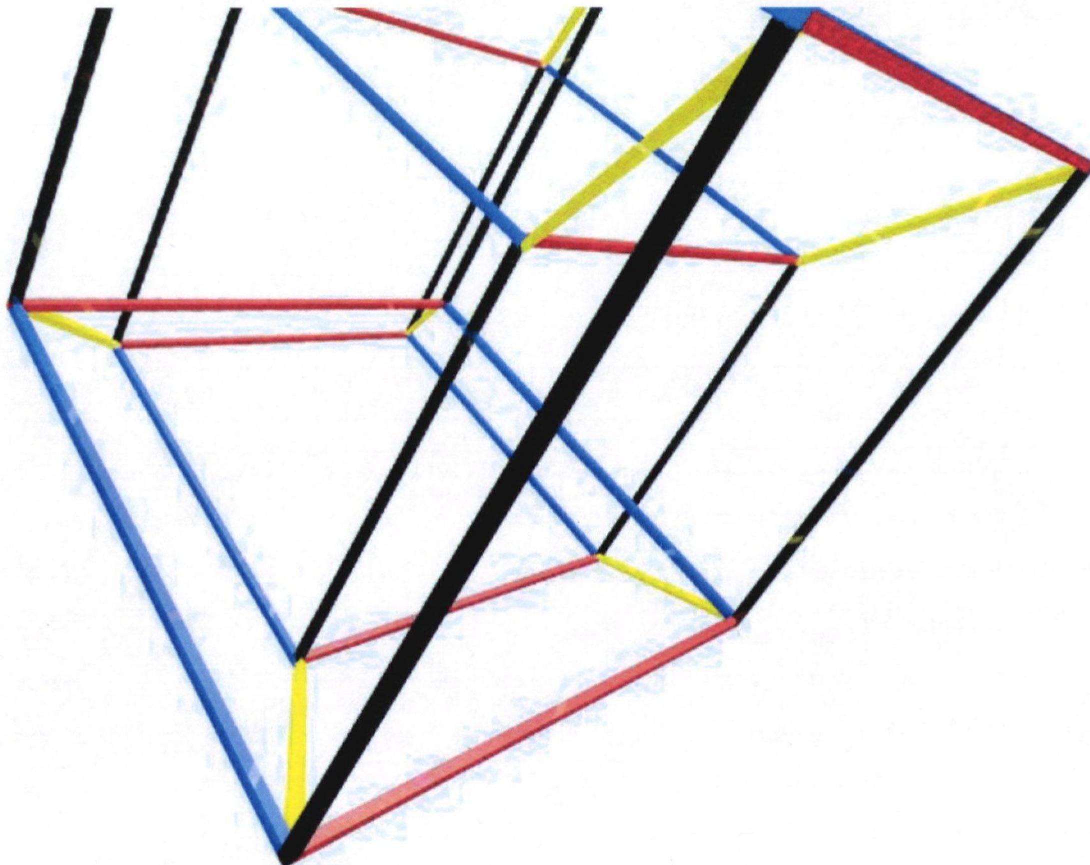
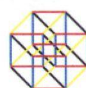


Provincies Limburg, Zuid-Holland en Samenwerkingsverband Regio Eindhoven

Bevindingen monitor prijseffecten

Datum: 18-4-2013

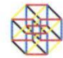
Status: F03



HYPERCUBE
BUSINESS INNOVATION



Inhoudsopgave



Samenvatting

De strippenkaart is sinds 2011 definitief ongeldig. Voordat hiertoe werd besloten, moest duidelijk zijn dat de overgang naar de OV-chipkaart voor de gemiddelde reiziger kostenneutraal zou zijn. Dit is daarom *voorafgaand* aan de transitie door de Commissie Kist getoetst. Aan de hand van de huidige inzichten in de reizigersstromen, juist mogelijk gemaakt door de OV-chipkaart, kan nu *teruggekeken* worden op de transitie en of deze daadwerkelijk kostenneutraal is geweest.

Deze notitie geeft de bevindingen weer voor provincies Limburg, Zuid-Holland en het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE) in het eerste jaar na het afschaffen van de strippenkaart. In opdracht van deze decentrale overheden zijn de prijseffecten gemonitord gedurende het eerste jaar na de transitie in de onderhavige concessies. Hiermee is voor deze regio's recht gedaan aan de motie van Gent/Haverkamp (Kamerstuk 23 645, nr. 434), die oproept tot het monitoren van de vooraf veronderstelde kostenneutraliteit van de transitie naar de OV-chipkaart.

De voornaamste bevindingen zijn de volgende.

a. In de onderzochte regio's en ten tijde van de onderzoeksperiode is de *prijsbewuste* reiziger voordeliger uit dan vooraf verondersteld. Dit betreft de reiziger die op saldo is gaan reizen.

b. Het aandeel reizigers dat een ritkaartje op de bus koopt is minder afgenomen dan verwacht.

c. Reizigers hebben minder gebruik gemaakt van dalkorting dan verwacht.

d. Onderstaande tabel toont de gemiddelde prijseffecten voor reizigers die gebruik zijn gaan maken van de OV-chipkaart (saldoreizen) met daarnaast het totaal gemiddelde prijseffect. Hier zijn ook de effecten van de gebruikers van een ritkaartje op de bus meegewogen.

Figuur 1 Gemiddelde prijseffecten reizigers op stads- en streekbussen

Prijseffect	Naar saldoreizen	Totaal
Zuid-Holland Zuid	**+2,6%**	**+6,4%**
Zuid-Holland Noord	**-0,4%**	**+4,9%**
Noord-Midden Limburg	**-6,5%**	**+1,3%**
Limburg Zuid	**-13%**	**-4,9%**
SRE incidenteel/frequent/totaal	**+1,6% / -8,4% / -0,5%**	**+15%**

e. Waar de gemiddelde prijsstijging groter is dan 3% (de bandbreedte die de commissie Kist hanteerde), wordt dit geheel verklaard doordat reizigers *niet* de prijsbewuste afweging hebben gemaakt die werd verondersteld in de toetsing door de Commissie Kist. Zij hebben meer dan verwacht gekozen voor het kopen van een relatief dure ritkaart op de bus. Indien alle incidentele reizigers de kaart- en productkeuze zouden maken die de Commissie Kist veronderstelde, zou er zelfs sprake zijn van een gemiddelde prijsdaling.

f. De prijsstijging in het SRE is hoger dan in andere concessies doordat daar voorheen een relatief goedkoper kaartje op de bus kon worden gekocht (Dalurendagkaart ad € 3). Met deze wetenschap heeft de commissie Kist overigens ook gewerkt. Bovendien is gebleken dat reizigers in het SRE die eerder met de strippenkaart reisden, niet allemaal zijn overgegaan op saldoreizen maar ook op het ritkaartje op de bus, hetgeen voor hen een (onnodig) grote prijs-



stijging betekent die in de berekeningen is verwerkt. De prijs is voor hen blijkbaar niet het voornaamste keuzeargument. Dit laatste feit komt naar voren in recent onderzoek[1] waar de commissie Kist geen rekening mee heeft kunnen houden.

De constateringen (b), (c), (e) en (f) lijken erop te wijzen dat een deel van de reizigers minder prijsbewust reist dan vooraf ingeschat. Dit roept enerzijds de vraag op hoe de reiziger eigenlijk tot zijn keuze komt voor een bepaald reisproduct, en anderzijds of de communicatie van het aanbod wel voldoende of voldoende effectief is geweest. Er is met de monitor echter geen onderzoek gedaan naar de drempels voor gebruik van de OV-chipkaart of naar de motieven voor gebruik van het ritkaartje. Wel wordt in deze notitie verslag gedaan van de communicatie-inspanningen. De conclusie lijkt evenwel gerechtvaardigd dat reizigers niet alleen op basis van prijs een keuze maken voor een abonnement of korting, maar dat andere motieven, zoals gemak of 'out of pocket' kosten hierbij ook een rol spelen.

Hoe dan ook, hoewel op 3 november 2011 landelijk de transitie naar de OV-chipkaart een feit werd, betekent dat niet dat alle reizigers meteen de weg wisten in het nieuwe aanbod. Daar gaat tijd overheen. Inmiddels hebben de vervoerders en overheden al actie genomen in het assortiment en het prijsbeleid waar onbedoelde prijseffecten zijn waargenomen. Vraag en aanbod moeten opnieuw op elkaar afgestemd raken.

De getoonde prijseffecten zijn gemiddeld over een jaar (de onderzoeksperiode). Maar in dat jaar lag het prijseffect in het vierde kwartaal veelal lager dan dat jaargemiddelde. Het mag verwacht worden dat die trend doorzet en het aandeel van reizigers die kaartjes op de bus kopen zal afnemen en het gebruik van dalkorting zal toenemen. In het SRE is de groeiende populariteit van Dalkorting Brabant reeds merkbaar. Wanneer reizigers meer en meer prijsbewust hun product kiezen, wordt het beoogde doel, namelijk dat de reiziger gemiddeld niet meer gaat betalen, alsnog werkelijkheid.

De notitie handelt over prijseffecten, niet over opbrengsteffecten. De opbrengsten worden door veel meer factoren beïnvloed dan alleen de verandering van assortiment en tarief. De provincie Zuid-Holland geeft aan dat weliswaar een prijseffect gemeten is maar dat in dezelfde periode geen sprake is van toenemende opbrengsten. Het SRE ziet dat de opbrengsteffecten aanzienlijk lager zijn dan de prijseffecten.

[1] ritkaartjesonderzoek SRE afgerond d.d. 23 oktober 2012



Inleiding

In samenspraak met de OV-bedrijven die in hun concessies het stad- en streekvervoer verzorgen, hebben de provincies Limburg, Zuid-Holland en het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE) adviesbureau Hypercube opdracht gegeven om te onderzoeken wat de prijseffecten zijn als gevolg van de overgang naar nieuw tariefbeleid op de OV-chipkaart. De onderzoeksperiode betrof het eerste jaar na ongeldig worden van de nationale strippenkaart. Dat eerste jaar van tariefrust was *voorcalculatorisch* zo ingericht dat de betrokken reizigers gemiddeld kostenneutraal zouden migreren.

Voordat de minister besloot om in een regio de strippenkaart definitief ongeldig te verklaren, moest onder meer sprake zijn van een kostenneutrale overgang voor de gemiddelde reiziger met een strippenkaart. In het nieuwe tariefsysteem op de OV-chipkaart betaalt de reiziger een basistarief en een prijs per kilometer (saldoreizen). En waar de prijs van de nationale strippenkaart werd bepaald door de minister, daar wordt nu de kilometerprijs voor stad- en streekvervoer vastgesteld door de regionale tariefautoriteiten.

In opdracht van de regionale tariefautoriteiten, heeft de Commissie Kist voor iedere concessie getoetst of voldaan werd aan de voorwaarde van een voor de reizigers (per saldo) kostenneutrale overgang van strippenkaart naar de OV-chipkaart. De Commissie beschouwde daarbij de gemiddelde kostenverandering van de totale groep reizigers die reisde met de strippenkaart, het regionale kaartje en/of de grijze strippenkaart. Een bandbreedte van 3% in die kostenverandering werd acceptabel geacht in het licht van de inherente onzekerheid wanneer gebruik wordt gemaakt van steekproefinformatie (i.c. WROOV) en door de constellatie van de uitgevoerde berekeningen.

In het SRE is ervoor gekozen niet alleen afscheid te nemen van de strippenkaart maar ook van de sterabonnementen. Het integrale NVB is daar vervangen door het Brabants Tarievenhuis op de OV-chipkaart. De Commissie Kist heeft, naast een kostenneutrale overgang voor de incidentele reiziger, ook getoetst of de sterabonnementen kostenneutraal vervangen werden door het nieuwe aanbod in het Brabants Tarievenhuis.

In haar rapportage gaf de Commissie Kist aan dat:

> *[zij] een goede monitoring van het reisgedrag hoogst noodzakelijk acht. Wanneer uit de monitoring blijkt dat er sterke afwijkingen zijn van de aannames dan zullen aanvullende (kosten) compenserende maatregelen in overweging moeten worden genomen.*[2]

Dezelfde wens voor monitoring spreekt uit de motie van Gent/Haverkamp:

> *De Kamer, gehoord de beraadslaging,*
>
> *overwegende dat verschillende vervoersregio's aannames doen op basis waarvan verondersteld wordt dat er bij de introductie van de ov-chipkaart sprake is van kostenneutraliteit voor reizigers;*
>
> *overwegende dat in de praktijk zal moeten blijken in welke mate (bijvoorbeeld) kopers van losse kaartjes in bus en tram daadwerkelijk zullen overstappen op de aanschaf van een ov-chipkaart;*

[2] Kamerstuk 23 645, nr. 391



constaterende, dat de belofte van kostenneutraliteit niet wordt waargemaakt als dit percentage tegenvalt;

verzoekt de regering één jaar nadat de ov-chipkaart in een regio verplicht is gesteld en desgevraagd door consumentenorganisaties in maximaal drie regio's de Commissie Kist na te laten gaan of het uitgangspunt van kostenneutraliteit daadwerkelijk gehaald is en de Kamer te informeren over zowel de aanvragen door consumentenorganisaties alsmede de uitkomsten,

en gaat over tot de orde van de dag.[3]

De provincies Zuid-Holland, Limburg en het SRE hebben deze monitor daadwerkelijk uitgevoerd. Inmiddels is meer dan een jaar verstreken sinds het definitief ongeldig worden van de strippenkaart en, in geval van het SRE, de sterabonnementen. De respectievelijke data waren 19 mei, 7 juli en 3 november 2011.

Deze notitie geeft de achtergronden en bevindingen van één jaar monitor in de drie genoemde regio's. Achtereenvolgens gaan we in op de methode van onderzoek, de bevindingen, en de communicatie van het nieuwe aanbod. Daarna beschouwen we de eindresultaten en de diverse oorzaken van prijseffecten. In de bijlage kijken we ten slotte per concessie in verder detail naar de bevindingen, met een top 10 van gemaakte reizen en de spreiding op de gemiddelde prijseffecten.

[3] Kamerstuk 23 645, nr. 434 (gewijzigd ter vervanging van nr. 428), voorgesteld 19 april 2011



Methode

De monitor achteraf vs. toetsing vooraf

Hypercube heeft voor de drie overheden Zuid-Holland, Limburg en het SRE onderzocht wat de prijseffecten zijn geweest van de transitie van strippenkaart naar OV-chipkaart. Dit is gedaan aan de hand van de reizen die gemaakt zijn in het eerste jaar na het ongeldig maken van de strippenkaart. De OV-chipkaart maakt het mogelijk elke reis in beeld te brengen.

Naast de prijs die hiervoor is betaald, rekenen we uit welke prijs de reiziger zou hebben betaald als hij nog gebruik had kunnen maken van het assortiment dat voorheen beschikbaar was. De monitor beschouwt daarbij enkel reizen op saldo, inclusief eventuele dalkorting en leeftijdsreductie, en reizen gemaakt met een ritkaart gekocht op de bus. Reizen gemaakt met een sterabonnement blijven buiten beschouwing. Het oude assortiment behelst uiteraard de blauwe en roze strippenkaart, het (grijze) kaartje op de bus, een regionale kaart en, in geval van SRE, een sterabonnement.

De betrokken regio's en periode van onderzoek zijn in onderstaande figuur aangegeven.

Figuur 2 Onderzoeksregio's en -periodes

Decentrale overheid	Concessies	Vervoerder	Onderzoeksperiode
Zuid-Holland Zuid	DAV en HWGO	Arriva	juli 2011 t/m juni 2012
Zuid-Holland Noord	DuinBollen en MiddenHolland	Connexxion	idem
Limburg	Noord-Midden Limburg	Veolia	idem
Limburg	Limburg Zuid	Veolia	idem
Samenwerkingsverband Regio Eindhoven	SRE	Hermes	januari 2012 t/m december 2012

De monitor kijkt zo terug op basis van de werkelijkheid op de prijseffecten van de transitie van strippenkaart naar OV-chipkaart. De reizigers die in 2012 de keuze hebben gemaakt voor een sterabonnement blijven buiten beschouwing. De reizigers die in 2012 met korting reizen zijn wel in de beschouwing opgenomen.

Voorafgaand aan de invoering van de OV-chipkaart heeft Hypercube genoemde overheden en vervoerders geadviseerd over het nieuwe prijsbeleid.[4] Destijds was geen direct inzicht in alle reisbewegingen zoals nu met in- en uitcheckgegevens, in plaats daarvan lag een steekproef (WROOV) aan de basis daarvan. WROOV is het reizigersonderzoek dat jaarlijks, tot en met 2009, werd uitgevoerd om de opbrengsten van de verkochte strippenkaarten en sterabonnementen onder de rechthebbenden zo goed mogelijk te verdelen, en bracht daartoe de reispatronen in kaart.

Uit WROOV is modelmatig het nieuwe tariefbeleid afgeleid: op de reizen uit WROOV konden immers het nieuwe basis- en kilometertarief alsmede nieuwe reisproducten worden toegepast. Vervolgens bleek uit de optelsom of aan het doel van een kostenneutrale migratie werd voldaan.

De Commissie Kist volgde een vergelijkbare methode bij haar toetsing op kostenneutraliteit en maakte gebruik van dezelfde steekproef. De Commissie heeft ten tijde van haar onderzoek de provincies en het SRE verzocht om de aannames en onderbouwing bij het voorgestelde kostenneutrale kilome-

[4] Dit geldt niet voor de concessies in Zuid-Holland Noord (DuinBollen en Midden Holland). Het tariefbeleid voor de OV-chipkaart is niet met medewerking van Hypercube tot stand gekomen. De aannames die vooraf zijn gemaakt over prijseffecten voor de busreizigers daar maken daarom geen onderdeel uit van deze notitie.



tertarief kenbaar te maken. De decentrale overheden hebben daarbij gebruik gemaakt van materiaal uit het adviestraject met Hypercube.[5] Uit dat materiaal bleek welke prijsveranderingen relevante reizigersgroepen volgens de modellen zouden ondergaan. De optelsom leidde tot een gemiddeld kostenneutraal beeld.

De toetsing vooraf en de monitoring achteraf vormen elkaars spiegelbeeld, met twee wezenlijke verschillen. Ten eerste geven chipkaarttransacties een direct en volledig beeld van de gemaakte reizen en mag deze bron dus betrouwbaarder worden geacht dan WROOV. Ten tweede is nu bekend in welke mate kopers van een kaartje op de bus zijn overgegaan op saldoreizen met hun OV-chipkaart, waar vooraf enkel aannames over gemaakt konden worden.

Migratiepatronen

Zowel in de toetsing vooraf als in het terugkijken aan de hand van de monitor, dienen aannames gemaakt te worden omtrent de zogenaamde migratiepatronen. In geval van de toetsing vooraf ging het om verwachtingen met welk product de strippenkaartreiziger dan wel de koper van een kaartje op de bus *na* de transitie zou gaan reizen. En in geval van de monitor achteraf gaat het om inschattingen met welk product de saldoreiziger of koper van een ritkaartje *voorheen* heeft gereisd.

Deze migratiepatronen zijn als volgt in de modellen vastgelegd:

- Alle reizigers met voorheen een strippenkaart migreren naar saldoreizen.
- Deze reizigers kiezen prijsbewust en dus voor de voor hen meest voordelige optie, met specifieke kortingsproducten zoals leeftijdreductie of dalkorting.
- Een deel van de reizigers met voorheen een kaartje op de bus migreert naar het ritkaartje op de bus, en een deel van deze reizigers migreert naar saldoreizen.

De Commissie Kist was zich bewust dat bij haar oordeel zeer relevant was in welke mate reizigers een kaartje op de bus zouden blijven kopen. De blauwe en roze strippenkaarten kocht men tegen een verhoudingsgewijs voordelig tarief in de voorverkoop, terwijl het wagenassortiment, met als voornaamste product het grijze kaartje, relatief duur was.

Ook het nieuwe regionale tariefbeleid kent als uitgangspunt dat een kaartje dat op de bus gekocht wordt beduidend duurder is dan dezelfde reis te betalen met saldoreizen op een OV-chipkaart. Bovendien is de OV-chipkaart voor alle OV inzetbaar en wordt de kaart van alle kanten aangereikt aan de reiziger. Wie bijvoorbeeld via de NS een chipkaart krijgt, zal deze ook wel op de bus gaan gebruiken. Daarom was de verwachting dat met de invoering van de OV-chipkaart het aandeel zou afnemen van kaartjes die pas op de bus gekocht worden. Deze veronderstelling maakte ook onderdeel uit van de toetsing door de Commissie Kist.

Deze veronderstelde migratiepatronen brengen twee dingen met zich mee. Ten eerste was vooraf reeds ingecalculeerd dat reizen voor de strippenkaartreiziger gemiddeld duurder zou worden. Immers, wanneer we ervan uitgaan dat de nodige kopers van kaartjes op de bus ook zouden gaan saldoreizen en dus voordeliger uit zouden zijn, zal de voormalige strippenkaart reiziger er iets op achteruit gaan teneinde op totaalniveau een kostenneutraal beeld te krijgen.

[5] Zie noot 4.



Ten tweede zou, indien minder reizigers dan aangenomen daadwerkelijk overstappen naar de OV-chipkaart (en dus geen duurder kaartje op bus of tram meer kopen), alsnog sprake kunnen zijn van een kostenstijging buiten de bandbreedte van 3%.

Doelgroepen

De monitor van de drie genoemde OV-autoriteiten heeft gemeen dat in ieder geval de prijsverandering van twee groepen reizigers beschouwd wordt. Namelijk zij die in het eerste jaar na ongeldig worden van hun voormalige kaartje dan wel op saldo reisden met hun OV-chipkaart dan wel een ritkaartje op de bus gekocht hebben.

In de monitor van de provincies Limburg en Zuid-Holland blijven de reizigers met abonnementen buiten beschouwing. Daar konden zij nog gewoon van hun oude sterabonnementen gebruik maken. Ook de treinreiziger op het regionale Limburgse spoor blijft buiten beeld. Deze reiziger kende nog de vertrouwde alternatieven naast de OV-chipkaart: het papieren NS-enkeltje of -retourtje.

In het SRE zijn in januari 2012 ook de NVB-abonnementen met instemming van de minister en na een meer uitgebreide toets door de Commissie Kist ongeldig geworden. Daar is het Brabants Tarievenhuis ingevoerd, dat tevens een alternatief assortiment bood op de OV-chipkaart inclusief abonnementen voor de frequente reiziger.

Prijseffecten vs. opbrengsteffecten

Deze notitie toont geen opbrengsteffecten voor vervoerders, maar alleen de prijseffecten voor reizigers. Dit prijseffect komt namelijk overeen met hetgeen de Commissie Kist met kostenneutraliteit bedoelde.

Opbrengsteffecten hangen niet alleen af van prijseffecten, maar ook van het aantal reizen dat wordt gemaakt. De Commissie liet in haar toetsing op kostenneutraliteit buiten beschouwing dat de transitie naar de OV-chipkaart mogelijk ook gevolgen zou hebben voor de volumes. Het criterium van kostenneutraliteit stelde dat de opbrengsten bij de overgang van NVB naar OV-chipkaartproducten bij *gelijkblijvende* reizigersvolumes niet mogen toenemen of afnemen.

Mogelijk zijn de reizigersvolumes echter wel veranderd, bijvoorbeeld vanwege de drempel die men ervaart in de OV-chipkaart of juist het gemak ervan, of men reist vanwege de prijseffecten minder of juist meer met het OV. Daarnaast spelen autonome invloeden een rol, zoals ontwikkelingen in de economie, de demografie en het totale aanbod van OV.

De monitor behelst geen meting van een eventuele volumeverandering; uitgangspunt was het aantal instappers in het eerste jaar na het ongeldig verklaren van de strippenkaart. Reizigers met een abonnement bleven in Zuid-Holland en Limburg bovendien buiten beschouwing.

De opbrengsten kunnen verder nog geraakt zijn door het feit dat in Limburg en Zuid-Holland de sterabonnementen bleven. Voor de abonnementhouder was sprake van extra keuzemogelijkheden (duale fase). In Limburg spelen ook effecten op de regionale trein.



Bevindingen

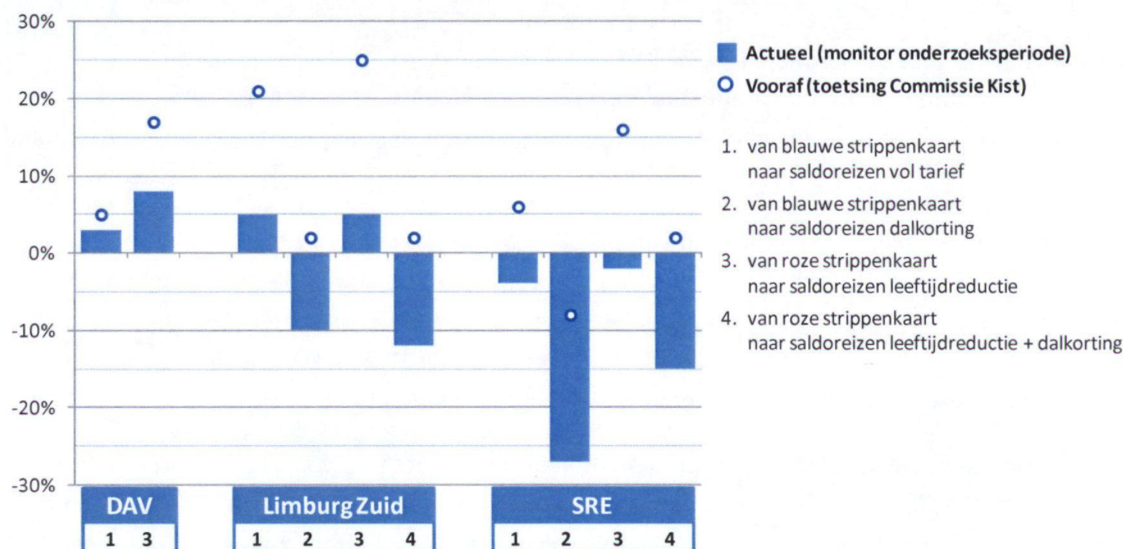
Is de overgang van strippenkaart naar OV-chipkaart nu daadwerkelijk kostenneutraal geweest? Is de reiziger gemiddeld hetzelfde blijven betalen? Hoe verhouden de toetsing vooraf en de meting achteraf zich tot elkaar? Een jaar na het ongeldig worden van de strippenkaart in de provincies Limburg, Zuid-Holland en het integrale NVB in het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven kunnen we hier de eerste uitspraken over doen betreffende deze concessies.

We gaan eerst in op de meest eenvoudige relatie: de reiziger die voorheen met de strippenkaart reisde en nu op saldo met de OV-chipkaart. Vervolgens beschouwen we alle reizigers, inclusief hen die, voorheen of nu, gebruik maken van het wagenassortiment. Ten slotte gaan we in op mogelijke verklaringen van de cijfers, met name omtrent het prijsbewustzijn van de gemiddelde reiziger.

De voormalige strippenkaartreiziger

De prijsbewuste reiziger heeft gekozen voor reizen met de OV-chipkaart. Met prijsbewuste reizigers bedoelen we hen die voorheen een voordelige kaart in de voorverkoop kochten om na het verdwijnen daarvan over te stappen naar een persoonlijke OV-chipkaart.

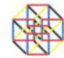
Figuur 3 Vooraf verwachte en actuele prijseffecten voor de voormalige strippenkaartreiziger



Bovenstaande grafiek geeft een beeld van de vooraf verwachte prijsverandering (ten tijde van de commissie Kist) en de prijsverandering gedurende de onderzoeksperiode ('actueel') voor reizigers die voorheen met een blauwe of roze strippenkaart reisden. De grafiek toont omwille van het overzicht alleen de grote concessies; het beeld van de niet getoonde concessies wijkt op de hoofdlijn niet af. In Limburg en het SRE hadden deze reizigers de keuze voor dalkorting (onder nummers 2 en 4).

De grafiek toont twee dingen:

1. Ten eerste lag de inschatting vooraf structureel boven de prijsverandering die gemeten is in de onderzoeksperiode ('Actueel'). In alle onderzochte concessies blijkt saldoreizen met de OV-chipkaart beduidend voordeliger dan de modelmatig verwachte prijsverandering voor de betrokken reizigers.



2. Ten tweede laat de grafiek zien dat vooraf reeds was ingecalculeerd dat reizen voor de strippenkaartreiziger gemiddeld duurder zou worden. Dat was omdat werd verondersteld dat de nodige kopers van kaartjes op de bus ook zouden gaan saldoreizen en dus voordeliger uit zouden zijn. Teneinde op totaalniveau een kostenneutraal beeld te krijgen, zou de strippenkaartreiziger erop achteruit gaan.

Met een aantal voorbeeldsituaties plaatsen we de cijfers in de praktijk:

- Een busreiziger in Zuid-Holland (DAV) die voorheen met een blauwe strippenkaart betaalde, kon een gemiddelde prijsstijging van 5% verwachten. In werkelijkheid blijkt deze reiziger, nu reizend op saldo, gemiddeld 3% meer te betalen voor dezelfde reis. Dat is minder dan verwacht.
- Een seniore busreiziger in Limburg Zuid reisde voorheen met een roze strippenkaart. Nu deed deze er verstandig aan gebruik te maken van de leeftijdreductie die een persoonlijke OV-chipkaart kon bieden en bovendien de gratis Dalkorting Limburg op de kaart te plaatsen. Voor deze reizigersgroep werd een gemiddelde prijsstijging van 2% verwacht. In werkelijkheid blijkt sprake te zijn geweest van 12% prijsvoordeel.
- Voor een groot deel van de busreizigers in Eindhoven en omgeving die voorheen met een blauwe strippenkaart reisden was de keuze voor Brabantse Dalkorting economisch verstandig. De verwachting was een gemiddelde prijsdaling van 8%; in werkelijkheid blijkt in het eerste jaar nog veel meer voordeel aan de orde te zijn geweest, circa 25%.

Van Zuid-Holland Noord waren, zoals eerder toegelicht in noot 4, de aannames van destijds niet beschikbaar voor de monitor. De werkelijkheid van de monitor laat in DuinBollen een prijsdaling zien van 2%.

De totale groep reizigers

Als we ook de prijsverandering van de voormalige en actuele kopers van kaartjes op de bus betrekken, komt het totale, gemiddelde prijseffect in beeld. In de concessies van Zuid-Holland en SRE is het totale prijseffect over de gehele reizigersgroep negatief voor de reiziger; in Noord-Midden Limburg is dat ook nog het geval maar binnen de bandbreedte zoals gehanteerd door de Commissie Kist; in Limburg Zuid is de reiziger gemiddeld goedkoper uit.

Onderstaande tabel geeft de prijseffecten voor de onderscheiden groepen. Het voormalige kaartje van deze groepen kan steeds zowel een strippenkaart als een kaartje op de bus geweest zijn, conform de eerder besproken migratiepatronen. In het totale prijseffect wegen de volumeaandelen mee van reizigers die saldoreizen respectievelijk een kaartje op de bus kopen, waarop verder wordt ingegaan onder paragraaf 'Prijsbewustzijn' en Figuur 6.

Figuur 4 Conclusies prijseffecten reizigers op stads- en streekbussen

Prijseffect	Naar saldoreizen	Naar ritkaarten	Totaal
DAV	+0,8%	+30,5%	+6,1%
HWGO	+5,5%	+35,1%	+6,7%
Zuid-Holland Zuid	**+2,6%**	**+31,0%**	**+6,4%**
DuinBollen	-1,9%	+48,8%	+4,0%



Prijseffect	Naar saldoreizen	Naar ritkaarten	Totaal
MiddenHolland	+2,4%	+50,5%	+6,7%
Zuid-Holland Noord	**-0,4%**	**+49,3%**	**+4,9%**
Noord-Midden Limburg	**-6,5%**	**+25%**	**+1,3%**
Limburg Zuid	**-13%**	**+29%**	**-4,9%**
SRE incidenteel/frequent/totaal	**+1,6% / -8,4% / -0,5%**	**+84%**	**+15%** [6]

Enkele opmerkingen ter achtergrond bij deze cijfers:

- Voor Zuid-Holland Noord en Limburg leert het totaalbeeld dat de saldoreizigers gedurende de onderzoeksperiode goedkoper uit waren dan wanneer zij nog uit strippenkaart of het vroegere kaartje op de bus hadden kunnen kiezen. In SRE is deze groep reizigers ook goedkoper uit geweest, maar alleen omdat hier ook voormalige sterabonnementhouders tussen zitten.

- Op die plaatsen waar het totale gemiddelde prijseffect hoger is dan 3%, de bandbreedte gehanteerd door Commissie Kist, wordt dat nagenoeg alleen veroorzaakt door de gemiddelde prijsverandering die de kopers van een ritkaartje hebben ervaren. De prijseffecten in de kolom 'Naar saldoreizen' vallen binnen deze bandbreedte.

- Over de hele onderzoeksperiode beschouwd zijn in Limburg de kaartjes op de bus relatief voordelig; in het SRE zijn ze naar verhouding het meest in prijs gestegen (+84%). Het actuele ritkaartje daar heeft echter geen ander prijsniveau dan elders. De oorzaak is dat het voormalige regionale 'DalurenDagKaartje[7]' veel voordeliger was dan in de rest van Nederland gebruikelijk was voor een kaartje dat op de bus gekocht werd.

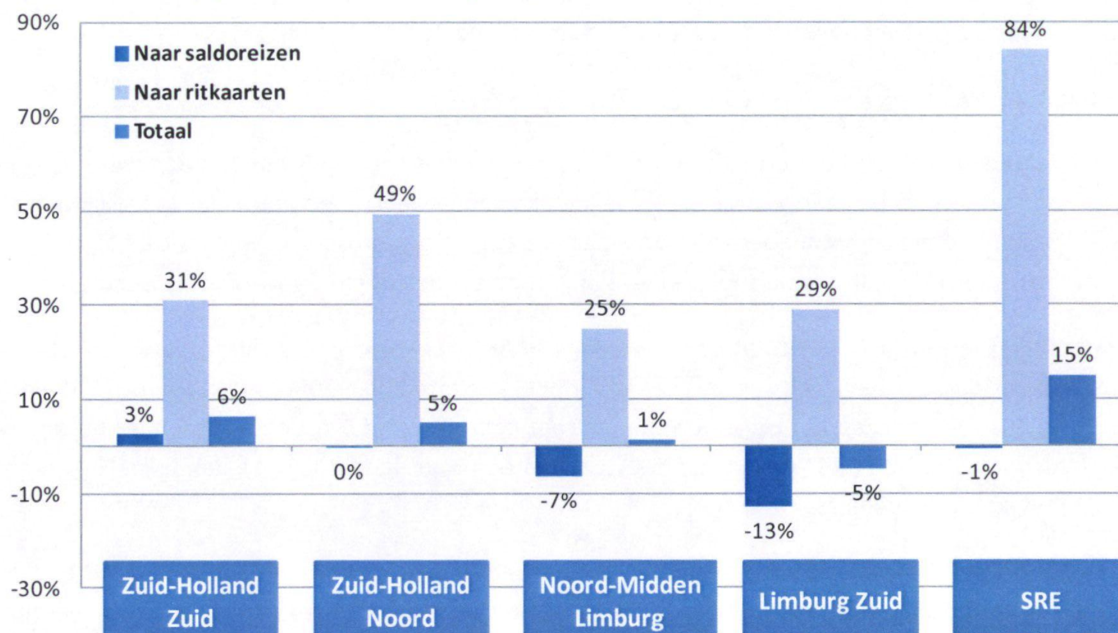
- Het totale prijseffect betreft een jaargemiddelde. In het SRE valt op dat in het laatste kwartaal van dat jaar het prijseffect lager is dan dat jaargemiddelde. Dat komt doordat een groeiend aantal reizigers meer prijsbewuste keuzes maakt en gebruik gaat maken van dalkorting. Ook in Limburg is een dalende trend zichtbaar in het totale prijseffect, daar omdat in de tweede helft van het jaar voordeligere kaartjes op de bus zijn geïntroduceerd. Zuid-Holland heeft een stabiel beeld over de vier kwartalen. In de concessies daar is pas na het eerste jaar dalkorting geïntroduceerd.

[6] In het SRE zijn per 1 januari ook de sterabonnementen ongeldig geworden. De frequente reizigers zijn gemigreerd naar veelal saldoreizen in combinatie met dalkorting (40%) en/of leeftijdreductie (scholieren 12 – 18 jr). De voormalige sterabonnementhouders hebben in het eerste jaar een prijsvoordeel gehad (-8,4%). Het integrale prijseffect in SRE (incidenteel + frequente reizigers) is 15%. Voor alleen de incidentele reiziger bedraagt het totale prijseffect 20%.

[7] Het Dalurendagkaartje kostte € 3,= en maakte vrij reizen mogelijk na 9 uur of in het weekend. In de hele provincie Noord-Brabant.

Figuur 5 Conclusies prijseffecten incidentele reizigers op stads- en streekbussen



Prijsbewustzijn

Niet alle reizigers maken altijd de meest voordelige keuze. Er doen zich drie situaties voor:

- Men koopt een kaartje op de bus en reist niet op saldo.
- Men maakt geen gebruik van dalkorting terwijl dat de reiziger, gezien zijn reispatroon, wel voordeel zou opleveren.
- Men reist met een anonieme chipkaart en maakt derhalve geen gebruik van de leeftijdreductie of dalkorting geboden met een persoonlijke chipkaart.

Het blijkt dat reizigers vaker zulke keuzes maken dan tevoren verwacht. Dit wordt weergegeven in onderstaande tabel. *'Aanname'* betreft de modelmatige veronderstelling waarbij de Commissie Kist een kostenneutrale transitie bevestigde; *'actueel'* betreft de uit de chipkaarttransacties gedestilleerde cijfers gedurende de onderzoeksperiode van één jaar. Voor alle onderzochte concessies was het zo dat het aandeel reizigers dat vooraf verondersteld werd nog steeds een kaartje op de bus te kopen veel lager zou zijn. Voor Limburg Zuid bijvoorbeeld werd gedacht dat nog maar 8% van de mensen die een kaartje op de bus kochten, dat zouden blijven doen. In het eerste jaar na afschaffen van de strippenkaart blijkt het aandeel wagenverkoop inderdaad fors gedaald tot 19%. Maar dat is wel iets meer dan vooraf modelmatig verondersteld is.

Figuur 6 Gebruik kaartjes op de bus en dalkorting

Aandeel in instapvolume	Limburg Zuid		ZHL Zuid (DAV)		SRE	
	Aanname	Actueel	Aanname	Actueel	Aanname	Actueel
Verkoop op de bus	8%	19%	25%	43%	27%	20%
Reizen met dalkorting	92%	50%	nvt	nvt	71%	17%

De cijfers voor Noord-Midden Limburg onttrekken zich niet aan de hoofdlijn dat men vaker dan verwacht ritkaarten koopt en minder reist met dalkorting. Het aandeel ritkaartjes ligt daar met 25% nog iets hoger dan in Limburg Zuid, en het aandeel dalkorting is er maar 32%. Ook voor Zuid-Holland



Noord mogen we aannemen dat het aandeel ritkaarten boven de norm ligt die de Commissie Kist heeft gehanteerd. In DuinBollen is dit 31%, in MiddenHolland 39%.

Wederom enkele opmerkingen ter duiding bij deze cijfers:

- Anders dan in Limburg en Zuid-Holland ligt in Eindhoven en omgeving het aandeel reizigers dat pas op de bus een kaartje koopt lager dan aanvankelijk verondersteld. Mogelijk dat de Brabantse praktijk van goedkoop openbaar vervoer meer prijsbewustzijn bij de busreizigers heeft bewerkstelligd waardoor sterkere migratie naar de OV-chipkaart is gerealiseerd.

- Tegelijkertijd blijft het bezit van dalkorting in SRE zeer ver achter bij de verwachting. Dit vormt dan ook de verklaring van het gemiddeld prijseffect van 20% voor alleen de incidentele reiziger. Zoals eerder opgemerkt neemt het gebruik van dalkorting wel toe; het totaal gemiddelde prijseffect in het vierde kwartaal met een waarde van 13% lag dan ook al lager dan het jaargemiddelde van 15%.

- In de periode van onderzoek gold in Limburg een gratis dalkorting van 20% op de bus. In Noord-Brabant – dus ook in het SRE - kon met 40% korting worden gereisd voor een eenmalig bedrag van € 10,50.

De cijfers wijzen erop dat de reiziger gemiddeld minder prijsbewust reist dan ingeschat. Dit roept vragen op. Is de communicatie van het aanbod wel voldoende of voldoende effectief geweest? En hoe komt de reiziger eigenlijk tot zijn keuze voor een bepaald reisproduct? Op de laatste vraag gaan we hieronder kort in. De eerste vraag komt in het volgende hoofdstuk aan de orde.

In het SRE is in 2012, in aanvulling op de monitor, onderzoek gedaan naar de redenen voor gebruik van het ritkaartje. Gebleken is dat voor een groot deel van de kopers de prijs niet het voornaamste keuzeargument vormt, maar verliest het van andere overwegingen of praktische belemmeringen, bijvoorbeeld:

- Onbekendheid met de OV-chipkaart of deze (nog) niet in bezit. Gemakkelijk om een kaartje op de bus te kopen.

- Tijdelijk geen saldo.

- OV-chipkaart functioneert niet.

De uitkomsten van het ritkaartjesonderzoek hebben geleid tot aanpassingen in de migratiepatronen aan de hand waarvan de monitor de prijseffecten berekent: immers, een significant deel van de kopers van een ritkaartje blijkt voorheen te hebben gereisd met een blauwe of roze strippenkaart, ondanks een gemiddelde prijsstijging van 70% die dit met zich meebrengt. Deze keuze zorgt mede voor een verhoudingsgewijs groot prijseffect (84%) bij ritkaartkopers in het SRE (zie Figuur 4 en Figuur 5). De andere verklaring voor dit grote prijseffect is eerder toegelicht: voorheen waren er relatief voordelige DalurenDagKaarten op de bus verkrijgbaar.

In andere concessies is het prijseffect voor reizigers die nu ritkaartjes kopen minder uitgesproken. In die concessies is geen vergelijkbaar onderzoek gedaan zoals in het SRE, en zijn de migratiepatronen in de monitor niet aangepast. We nemen daar dus aan dat ritkaartjes alleen gekocht worden door reizigers die ook voorheen een kaartje op de bus kochten, en dat iedereen die is gaan saldoreizen



voorheen een strippenkaart kocht. Het prijseffect van voormalige naar nieuwe wagenverkoop is daardoor minder groot.



Communicatie van het nieuwe aanbod

De bevindingen geven aan dat reizigers minder vaak de voor hen meest gunstige reisproducten aanschaffen dan verondersteld. Dit heeft mogelijk te maken met gemiddeld minder prijsgevoeligheid onder de reizigers dan verwacht. De prijs is niet altijd het belangrijkste argument. Tegelijk kan het ook te maken hebben met onbekendheid met het nieuwe aanbod van reisproducten.

Ook de Commissie Kist was zich in haar eindrapport reeds bewust dat voordelig saldoreizen onder de aandacht gebracht moest worden.

> *Gelet op de impact van de verschuivingen op het resultaat adviseert de Commissie met klem de overgang van het kopen van een kaartje op de bus naar het saldoreizen op de OV-chipkaart te stimuleren door het belang van kostenbewust reizen te benadrukken en het helder maken van de mogelijkheden daartoe.*[8]

Ook de decentrale overheden en de vervoerders zijn hiervan doordrongen geweest. Hieronder geven we een overzicht van de inspanningen die zijn gepleegd in de communicatie van het nieuwe aanbod. Er zijn geen metingen gedaan naar de effectiviteit van deze marketing.

Samenwerkingsverband Regio Eindhoven

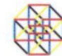
De communicatie gericht op het brede publiek bestond uit de volgende onderdelen:

- In de periode op weg naar 3 november 2011 is een grootschalige communicatiecampagne gevoerd. Deze campagne kende verschillende fases, waarvan de laatste inging op 3 november. De hoofdboodschap van deze laatste fase was 'Heel Brabant reist nu met de OV-chipkaart'. Vervolgens zijn twee boodschappen gezamenlijk uitgedragen, slecht nieuws en goed nieuws:
    - Het einde van de sterabonnementen per 31 december 2011.
    - De komst van het leeftijdsprofiel (34% korting voor 12-18 jarigen) per 1 januari 2012 bij Hermes.
- In de aanloop zijn 30.000 persoonlijke OV-chipkaarten beschikbaar gesteld voor € 2,50.
- Begin januari is een advertorial geplaatst in huis-aan-huisbladen en in het Eindhovens Dagblad. Hierin is de informatie over de OV-chipkaart in Brabant nog eens op een rijtje gezet.
- In mei is een campagne gestart om de dalkorting meer onder de aandacht te brengen en mensen ertoe te bewegen dit aan te schaffen. Deze campagne 'kies je korting' is in het najaar nog een keer herhaald.
- De 'OV-chipwijzer' is online gegaan, waar mensen inzicht krijgen in het aanbod en via gerichte vragen worden geadviseerd over het voor hen meest geschikte reisproduct.

Behalve deze brede publiekscampagnes is er ook communicatie geweest gericht op specifieke doelgroepen:

---

[8] Kamerstuk 23 645, nr. 391



- Voor scholieren van groep 8 is een flyer ontwikkeld. Deze flyers zijn naar 1.034 basisscholen in Noord-Brabant gestuurd met het verzoek deze te verstrekken aan de leerlingen van groep 8. De flyer bevat informatie over de verschillende mogelijkheden van de OV-chipkaart voor jongeren in Brabant en een rebus. Met de rebus konden prijzen worden gewonnen, waaronder het gratis afhalen van het dalkortingsproduct.

- Forensen in Noord-Brabant die deel hebben genomen aan het project 'spitsmijden' zijn benaderd om eens een keer de bus te proberen. Na afloop zijn zij gevraagd een enquête in te vullen. Iedereen die dit heeft gedaan mocht gratis het dalkortingsproduct afhalen.

- Tot slot zijn voor senioren voorlichtingen gehouden. Bij een groot aantal ouderenverenigingen is een voorlichter uitleg gaan geven over de OV-chipkaart. Tevens konden ouderen hier hun vragen stellen.

Zuid-Holland

In samenhang met de afschaffing van de strippenkaart is er een uitgebreide communicatiecampagne gevoerd, bestaande uit de volgende elementen:

- A3 posters en flyers in bussen vervoerders Zuidvleugel.
- Spotjes op regionale radiostations.
- Driehoeksborden op straat.
- Bestikkerde bussen met OV-chipkaart logo.
- Advertenties in huis aan huis bladen.
- Speciale OV-chipkaartkrant als bijlage bij huis aan huisbladen.
- Posters op Randstadrail haltes.
- Extra verkoop- en informatiepunten.
- Informatie op websites OV-chipkaart en vervoerders.
- Voor € 1,- kon de OV-chipkaart worden aangeschaft voor inwoners van Zuid-Holland.

Limburg

In Limburg is de OV-chipkaart geïntroduceerd op 7 juli 2010 in de bus, en op 10 oktober 2010 op de beide regionale spoorlijnen. Vanaf de ingebruikname van de OV-chipkaart tot na het ongeldig verklaren van het NVB is intensief gecommuniceerd over het nieuwe aanbod. Dit kwam tot uiting in diverse media:

- Inzet van een speciale infobus.
- Radio en tv.
- Dag- en weekbladen.
- Huis-aan-huisbladen.



- Driehoeksborden.
- TFT-schermen in trein en bus.
- Reclame op bus en trein.
- Internet.
- Voorlichtingsbijeenkomsten voor speciale doelgroepen, met name ook voor ouderen.

De boodschap die werd uitgedragen omvatte de volgende elementen:

- De aanschafmogelijkheden van de OV-chipkaart (internet, aanvraagformulieren, al dan niet via servicepunten in Limburg).
- De verschillende soorten OV-chipkaart en hun voor- en nadelen.
- De mogelijkheid om in Limburg met de OV-chipkaart te reizen.
- Het distributienet voor het verkrijgen en opladen van OV-chipkaarten.
- Het voordeel van de gratis dalkorting van 20% in de bus en 40% in de trein en de oproep om dit gratis product op de OV-chipkaart te laten zetten.
- Het nieuwe papieren kaartassortiment.

Voorafgaand aan het uitzetten van het NVB zijn diverse acties gehouden om de OV-chipkaart in de markt te zetten. Veolia heeft in de beginfase de aanschafprijs vergoed van ongeveer 10.000 chipkaarten. Het project 'Maastricht Bereikbaar', in het kader van de ondertunneling van het stadstracé van de A2, heeft 10.000 gratis kaarten verspreid. Ten slotte heeft ook de Provincie Limburg ruim 80.000 gratis P-kaarten afgezet. Deze werden voorzien van gratis dalkorting tussen april en augustus 2011 en bij de aanvragers thuis bezorgd.



Conclusie

De voornaamste bevindingen zijn hieronder opgesomd.

a. In de onderzochte regio's en ten tijde van de onderzoeksperiode is de *prijsbewuste* reiziger voordeliger uit dan vooraf verondersteld. Dit betreft de reiziger die op saldo is gaan reizen.

b. Het aandeel reizigers dat een ritkaartje op de bus koopt is minder afgenomen dan verwacht.

c. Reizigers hebben minder gebruik gemaakt van dalkorting dan verwacht.

d. Onderstaande tabel toont de gemiddelde prijseffecten voor reizigers die gebruik zijn gaan maken van de OV-chipkaart (saldoreizen) met daarnaast het totaal gemiddelde prijseffect. Hier zijn ook de effecten van de gebruikers van een ritkaartje op de bus meegewogen.

Figuur 7 Gemiddelde prijseffecten reizigers op stads- en streekbussen

Prijseffect	Naar saldoreizen	Totaal
Zuid-Holland Zuid	**+2,6%**	**+6,4%**
Zuid-Holland Noord	**-0,4%**	**+4,9%**
Noord-Midden Limburg	**-6,5%**	**+1,3%**
Limburg Zuid	**-13%**	**-4,9%**
SRE incidenteel/frequent/totaal	**+1,6% / -8,4% / -0,5%**	**+15%**

e. Waar de gemiddelde prijsstijging groter is dan 3% (de bandbreedte die de commissie Kist hanteerde), wordt dit geheel verklaard doordat reizigers niet de prijsbewuste afweging hebben gemaakt die werd verondersteld in de toetsing door de Commissie Kist. Zij hebben meer dan verwacht gekozen voor het kopen van een relatief dure ritkaart op de bus. Indien alle incidentele reizigers de kaart- en productkeuze zouden maken die de Commissie Kist veronderstelde, zou er zelfs sprake zijn van een gemiddelde prijsdaling.

f. De prijsstijging in het SRE is hoger dan in andere concessies doordat daar voorheen een relatief goedkoper kaartje op de bus kon worden gekocht (**Dalurendagkaart ad € 3**). Met deze wetenschap heeft de com-missie Kist overigens ook gewerkt. Bovendien is gebleken dat reizigers in het SRE die eerder met de strippenkaart reisden, niet allemaal zijn overgegaan op saldoreizen maar ook op het ritkaartje op de bus, hetgeen voor hen een (onnodig) grote prijsstijging betekent die in de berekeningen is verwerkt. De prijs is voor hen blijkbaar niet het voornaamste keuzeargument. Dit laatste feit komt naar voren in recent onderzoek[9] waar de commissie Kist geen rekening mee heeft kunnen houden.

De monitor geeft een ander beeld dan de modelmatige toetsing vooraf of voor de gemiddelde reiziger sprake is van een prijsverandering. Waarin liggen de oorzaken?

In het algemeen blijkt dat de werkelijkheid, zoals nu zichtbaar geworden in alle chipkaarttransacties, anders is dan vooraf ingeschat aan de hand van WROOV – een constatering die niets afdoet van het gegeven dat voorheen met de beste, beschikbare data en met deugdelijke modellen is gewerkt.

[9] ritkaartjesonderzoek SRE afgerond d.d. 23 oktober 2012



De werkelijkheid blijkt dus behoorlijk anders dan vooraf modelmatig kon worden verondersteld. Hier zijn heel diverse oorzaken voor aan te wijzen. Ten eerste zijn er aspecten die aanleiding hebben gegeven tot een gemiddelde prijsdaling:

- Het aantal saldoreizen met leeftijdreductie door senioren is groter dan het aantal dat voorheen op roze strippenkaart reisde. Dus senioren reizen meer dan verondersteld, waarvan een deel niet heeft gereisd met de roze strippenkaart maar relatief dure wagenkaartjes kocht.
- Een significant deel van de reisrelaties (opstaphalte – uitstaphalte) blijkt minder kilometers te beslaan dan in de voormalige modellen opgegeven.
- De volumeramingen van welke reizen vaker gemaakt worden dan andere slaan de plank (deels) mis.
- Er wordt minder vaak een basistarief in rekening gebracht dan gedacht; er wordt dus vaker overgestapt binnen 35 minuten.

Ten tweede zijn er ook aspecten die leiden tot gemiddeld gesproken een prijsstijging. Behalve in Limburg Zuid 'winnen' deze aspecten het van de zojuist opgesomde verklaringen voor een prijsdaling.

- Het aandeel van ritkaarten, die op de bus worden gekocht, is groter dan verwacht. Er zijn minder mensen dan verwacht die al in het eerste jaar gebruik zijn gaan maken van de OV-chipkaart.
- Het gebruik van dalkorting, die soms zelfs gratis beschikbaar was, blijft achter bij de ramingen vooraf.

Ten derde zijn er aspecten waarvan het effect op voorhand niet duidelijk is:

- In Zuid-Holland en Limburg bleven de sterabonnementen geldig nadat de strippenkaart werd afgeschaft. Mogelijk zijn reizigers die voorheen van de strippenkaart gebruik maakten overgestapt op een abonnement in plaats van op saldoreizen. De reizen gemaakt met abonnementen lagen echter buiten beschouwing van de monitor.
- Andersom kan het zijn dat reizigers die voorheen een sterabonnement hadden in deze regio's toch al zijn overgestapt op saldoreizen en niet hun abonnement hebben voortgezet. De grootte van dit aspect en de impact ervan op de prijseffecten liggen buiten het domein van de monitor.

De constateringen (b), (c), (e) en (f) lijken erop te wijzen dat een deel van de reizigers minder prijsbewust reist dan vooraf ingeschat. Dit roept enerzijds de vraag op hoe de reiziger eigenlijk tot zijn keuze komt voor een bepaald reisproduct, en anderzijds of de communicatie van het aanbod wel voldoende of voldoende effectief is geweest. Er is met de monitor echter geen onderzoek gedaan naar de drempels voor gebruik van de OV-chipkaart of naar de motieven voor gebruik van het ritkaartje. Wel is in deze notitie verslag gedaan van de communicatie-inspanningen. De conclusie lijkt evenwel gerechtvaardigd dat reizigers niet alleen op basis van prijs een keuze maken voor een abonnement of korting, maar dat andere motieven, zoals gemak of 'out of pocket' kosten hierbij ook een rol spelen.



Afgezien van het assortiment en de prijsstelling, hangen de bevindingen, zoals boven opgesomd onder (d), af van veronderstellingen omtrent migratiepatronen. Deze vormen een essentiële schakel in zowel de toetsing vooraf als in de monitoring achteraf. Uitgangspunt hierin is dat zeker de voormalige strippenkaartreiziger altijd kiest voor het reisproduct dat voor hem het meest voordelige reisproduct is; in de nieuwe situatie dus saldoreizen met eventuele reducties. Aanpassing van dergelijke aannames leidt tot andere gemiddelde prijseffecten. Dit is ook onderkend in de rapportage van de Commissie Kist. In deze monitor zijn de migratiepatronen voor SRE aangepast, zoals uitgelegd onder (f), en ten gevolge zijn ook de resultaten voor SRE afwijkend.

Hoe dan ook, hoewel op 3 november 2011 landelijk de transitie naar de OV-chipkaart een feit werd, betekent dat niet dat alle reizigers meteen de weg wisten in het nieuwe aanbod. Daar gaat tijd overheen. Inmiddels hebben de vervoerders en overheden al actie genomen in het assortiment en het prijsbeleid waar onbedoelde prijseffecten zijn waargenomen. Vraag en aanbod moeten opnieuw op elkaar afgestemd raken.

De getoonde prijseffecten zijn gemiddeld over een jaar (de onderzoeksperiode). Maar in dat jaar lag het prijseffect in het vierde kwartaal veelal lager dan dat jaargemiddelde. Het mag verwacht worden dat die trend doorzet en het aandeel van reizigers die kaartjes op de bus kopen zal afnemen en het gebruik van dalkorting zal toenemen. In het SRE is de groeiende populariteit van Dalkorting Brabant reeds merkbaar. Wanneer reizigers meer en meer prijsbewust hun product kiezen, wordt het beoogde doel, namelijk dat de reiziger gemiddeld niet meer gaat betalen, alsnog werkelijkheid.

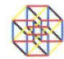
De notitie handelt over prijseffecten, niet over opbrengsteffecten. De opbrengsten worden door veel meer factoren beïnvloed dan alleen de verandering van assortiment en tarief. De provincie Zuid-Holland geeft aan dat weliswaar een prijseffect gemeten is maar dat in dezelfde periode geen sprake is van toenemende opbrengsten. Het SRE ziet dat de opbrengsteffecten aanzienlijk lager zijn dan de prijseffecten.



Bijlage: Top 10 reizen en spreiding op het prijseffect

Tot nu toe geeft deze notitie alleen geaggregeerde cijfers voor de prijsverandering van grote groepen reizigers die voorheen met 'kaart a' en nu met 'kaart b' reizen. Dat macro-effect wordt niet door veel reizigers herkend. Om meer gevoel voor de praktijk van alledag te krijgen, rapporteren we per concessie de actuele prijsverandering van de tien meest gemaakte reizen in het laatste kwartaal van de monitor.

Daarbij tonen we grafieken die aangeven hoeveel daadwerkelijk gemaakte reizen met welke mate van prijsverandering zijn geconfronteerd. Deze brengen in beeld wat de spreiding is op de gemiddelde prijseffecten. Het betreft wederom telkens de reizen gemaakt in het laatste kwartaal van de monitor.



Zuid-Holland Zuid

Hieronder de top 10 van meest gemaakte reizen met Arriva door saldoreizigers met vol tarief (voorheen blauwe strippenkaart) in achtereenvolgens DAV en HWGO.

Figuur 8 Top 10 reizen in DAV

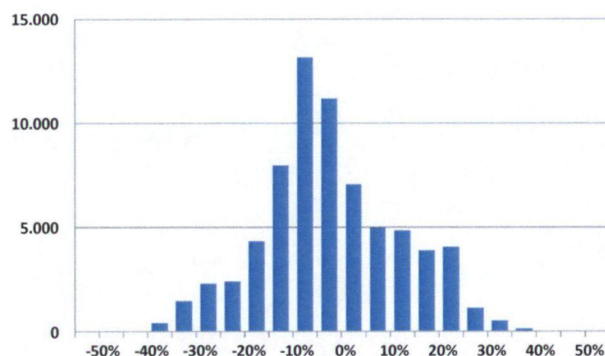
	Van	Naar	Strip	Afstand	Blauw	Saldo	Delta
1	Rotterdam, HES	Rotterdam, Kralingse Zoom	2	0,8 km	€ 1,03	€ 0,89	-14%
2	Rotterdam, Station Lombardijer	Rotterdam, Zuidplein (perron V)	3	4,1 km	€ 1,54	€ 1,28	-17%
3	Ridderkerk, Sportlaan	Rotterdam, Kralingse Zoom	4	8,4 km	€ 2,05	€ 1,79	-13%
4	Vianen, Busstation Lekbrug (oo:	Utrecht, CS/Jaarbeursplein	5	12,9 km	€ 2,57	€ 2,33	-9%
5	Zwijndrecht, Station NS	Dordrecht, Centraal Station	3	4,7 km	€ 1,54	€ 1,35	-12%
6	Rotterdam, Station Lombardijer	Rotterdam, Zuidplein (perron G	3	4,5 km	€ 1,54	€ 1,33	-14%
7	Rotterdam, Reijerwaard	Rotterdam, Station Lombardijer	2	1,9 km	€ 1,03	€ 1,02	-1%
8	H.I.Ambacht, De Hoge Bogerd	Rotterdam, Kralingse Zoom	5	13,4 km	€ 2,57	€ 2,39	-7%
9	Rotterdam, Cannenburchstraat	Rotterdam, Kralingse Zoom	3	5,8 km	€ 1,54	€ 1,49	-3%
10	Papendrecht, Bg.Keyzerwg/Kenr	Dordrecht, Centraal Station	3	8,3 km	€ 1,54	€ 1,78	+16%

Figuur 9 Top 10 reizen in HWGO

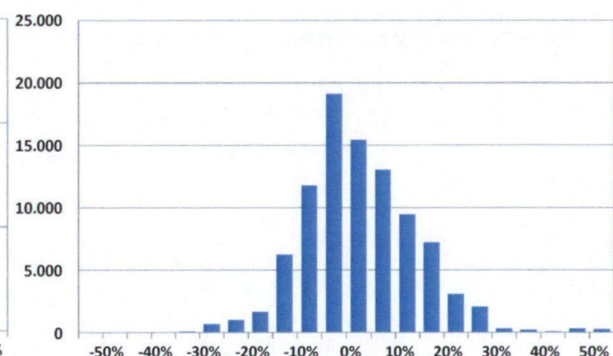
	Van	Naar	Strip	Afstand	Blauw	Saldo	Delta
1	Oud-Beijerland, Poortwijk	Rotterdam, Zuidplein	5	14,5 km	€ 2,57	€ 2,52	-2%
2	Middelharnis, Gemeentehuis	Oude-Tonge, Busstation (perror	4	9,4 km	€ 2,05	€ 1,92	-7%
3	's-Gravendeel, Weegje	Dordrecht, Centraal Station	4	10,4 km	€ 2,05	€ 2,03	-1%
4	Oud-Beijerland, Winkelcentrun	Rotterdam, Zuidplein	5	18,3 km	€ 2,57	€ 2,97	+16%
5	Oude-Tonge, Busstation (perror	Rotterdam, Zuidplein	10	38,3 km	€ 5,13	€ 5,36	+4%
6	Oud-Beijerland, Croonenburgh	Rotterdam, Zuidplein	5	16,1 km	€ 2,57	€ 2,71	+5%
7	Dordrecht, Centraal Station	's-Gravendeel, Weegje	4	10,4 km	€ 2,05	€ 2,03	-1%
8	Heinenoord, Busstation (perror	Rotterdam, Zuidplein	4	9,9 km	€ 2,05	€ 1,97	-4%
9	Oude-Tonge, Busstation (perror	Middelharnis, Gemeentehuis	4	9,4 km	€ 2,05	€ 1,92	-7%
10	Barendrecht, Kilweg	Heinenoord, Busstation (perror	3	7,0 km	€ 1,54	€ 1,63	+6%

Onderstaande grafieken tonen hoeveel reizen met welke mate van prijsverandering geconfronteerd zijn, links DAV en rechts HWGO. Het betreft reizen van reizigers die voorheen met een blauwe strippenkaart reisden en vervolgens zijn overgestapt naar saldoreizen met vol tarief.

Figuur 10 DAV, van blauwe strippenkaart naar saldoreizen vol



Figuur 11 HWGO, van blauwe strippenkaart naar saldoreizen vol





Zuid-Holland Noord

Hieronder de top 10 van meest gemaakte reizen met Connexxion door saldoreizigers (voorheen blauwe strippenkaart) in achtereenvolgens DuinBollen en MiddenHolland. In DuinBollen is het voor deze grote groep reizigers voordeliger geworden, terwijl MiddenHolland een evenwichtiger beeld laat zien.

Figuur 12 Top 10 reizen in DuinBollen

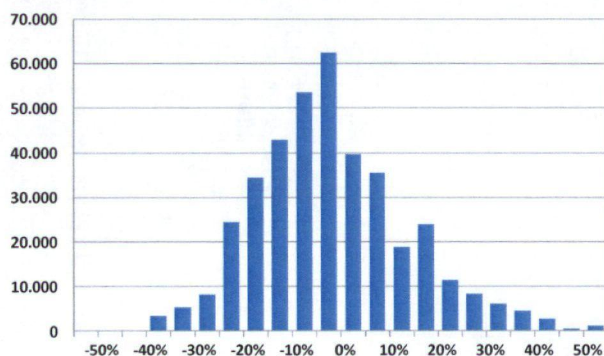
	Van	Naar	Strip	Afstand	Blauw	Saldo	Delta
1	Leiden, Centraal Station	Zoetermeer, Centrum West	5	13,9 km	€ 2,57	€ 2,44	-5%
2	Leiden, Centraal Station	Leiden, Breestraat	2	1,1 km	€ 1,03	€ 0,92	-10%
3	Katwijk, Estec	Leiden, Centraal Station	4	9,5 km	€ 2,05	€ 1,93	-6%
4	Zoetermeer, Centrum West	Leiden, Centraal Station	5	13,9 km	€ 2,57	€ 2,45	-5%
5	Leiden, Centraal Station	Katwijk, Estec	4	9,7 km	€ 2,05	€ 1,95	-5%
6	Leiden, Centraal Station	Leiden, Korevaarstraat	2	1,6 km	€ 1,03	€ 0,98	-4%
7	Leiden, Korevaarstraat	Leiden, Centraal Station	2	2,0 km	€ 1,03	€ 1,03	+0%
8	Katwijk, Hoornesplein	Leiden, Centraal Station	4	8,0 km	€ 2,05	€ 1,74	-15%
9	Leiden, Station Lammenschans	Zoetermeer, Centrum West	5	11,4 km	€ 2,57	€ 2,14	-16%
10	Zoetermeer, Aïdaschouw	Leiden, Centraal Station	5	13,1 km	€ 2,57	€ 2,35	-8%

Figuur 13 Top 10 reizen in MiddenHolland

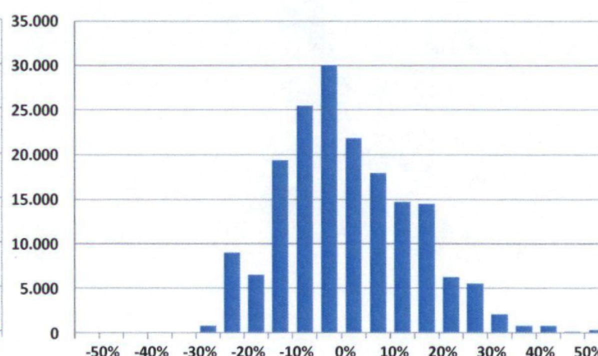
	Van	Naar	Strip	Afstand	Blauw	Saldo	Delta
1	Krimpen a/d IJssel, Busstation	Rotterdam, Metro Capelsebrug	3	3,6 km	€ 1,54	€ 1,22	-21%
2	Alphen a/d Rijn, Het Oude Amb	Schiphol Centrum, Plaza	8	22,2 km	€ 4,11	€ 4,32	+5%
3	Schiphol Centrum, Plaza	Alphen a/d Rijn, Het Oude Amb	8	22,6 km	€ 4,11	€ 4,39	+7%
4	Alphen a/d Rijn, Eisenhowerlaa	Schiphol Centrum, Plaza	8	23,0 km	€ 4,11	€ 4,45	+8%
5	Bergambacht, Pleinstraat	Gouda, Station	5	11,8 km	€ 2,57	€ 2,19	-15%
6	Gouda, Mammoet	Gouda, Station	2	1,8 km	€ 1,03	€ 1,01	-2%
7	Gouda, Station	Stolwijk, Dorp	4	7,1 km	€ 2,05	€ 1,64	-20%
8	Alphen a/d Rijn, Station	Schiphol Centrum, Plaza	8	25,3 km	€ 4,11	€ 4,81	+17%
9	Leimuiden, Burg. Bakhuizenlaar	Alphen a/d Rijn, Eisenhowerlaa	5	9,4 km	€ 2,57	€ 2,29	-11%
10	Schiphol Centrum, Plaza	Alphen a/d Rijn, Eisenhowerlaa	8	23,3 km	€ 4,11	€ 4,51	+10%

Onderstaande grafieken tonen hoeveel reizen met welke mate van prijsverandering geconfronteerd zijn, links DuinBollen en rechts MiddenHolland. Het betreft reizen van reizigers die voorheen met een blauwe strippenkaart reisden en vervolgens zijn overgestapt naar saldoreizen met vol tarief.

Figuur 14 DuinBollen, van blauwe strippenkaart naar saldoreizen vol



Figuur 15 MiddenHolland, van blauwe strippenkaart naar saldoreizen vol





Limburg Zuid

Hieronder voorbeelden van vaak gemaakte reizen met de bussen van Veolia in Limburg Zuid, achtereenvolgens door saldoreizigers met vol tarief en met dalkorting, beide afgezet tegen dezelfde reizen met de blauwe strippenkaart. Merk op dat reizigers voorheen 2 strippen (€ 1,03) betaalden voor zowel een reis van 1,0 kilometer als een reis van 3,7 kilometer. De groep die gebruik maakt van dalkorting kent andere reispatronen. Een top 10 op aantal gemaakte reizen zou reizen in de stad (met name Maastricht) te zien geven. We hebben er voor gekozen op de plaatsen 6 tot en met 10 reizen met een minimale afstand van 7 kilometer te tonen.

Figuur 16 Vaak gemaakte reizen in Limburg Zuid (saldoreizigers vol tarief)

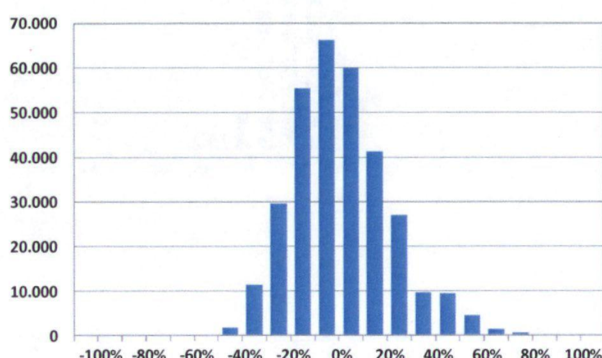
Van	Naar	Strip	Afstand	Blauw	Saldo	Delta
1 Maastricht, Boschstraat/Markt	Maastricht, Station Perron A	2	1,3 km	€ 1,03	€ 0,95	-8%
2 Maastricht, Station Perron A	Maastricht, Mosae Forum/Centrum	2	1 km	€ 1,03	€ 0,91	-12%
3 Maastricht, Kon.Emmaplein	Maastricht, Station Perron A	2	2,7 km	€ 1,03	€ 1,16	13%
4 Heerlen, Ganzeweide / Lokerstr	Hrl, Busstation stoparea	2	3,7 km	€ 1,03	€ 1,31	27%
5 Maastricht, Scharnerweg	Maastricht, Station Perron A	3	1,6 km	€ 1,54	€ 0,99	-35%
6 Margraten, Rijksweg 27	Maastricht, Station Perron A	5	11 km	€ 2,57	€ 2,40	-7%
7 Maastricht, Station Perron A	Beek, Vliegveld	5	10,1 km	€ 2,57	€ 2,26	-12%
8 Maastricht, Malbergplein	Maastricht, Station Perron A	3	5,7 km	€ 1,54	€ 1,60	4%
9 Hrl, Busstation stoparea	Brunssum, Lindeplein	3	6,4 km	€ 1,54	€ 1,71	11%
10 Hrl, Busstation stoparea	Imstenrade, Imstenraderw./Sourett	3	10,2 km	€ 1,54	€ 2,27	48%

Figuur 17 Vaak gemaakte reizen in Limburg Zuid (saldoreizigers met dalkorting)

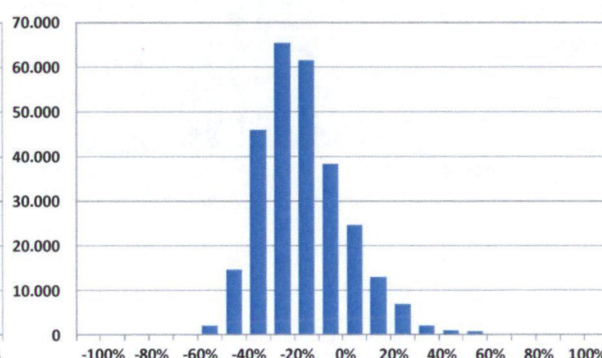
Van	Naar	Strip	Afstand	Blauw	Saldo	Delta
1 Maastricht, Boschstraat/Markt	Maastricht, Station Perron A	2	1,3 km	€ 1,03	€ 0,75	-27%
2 Heerlen, Ganzeweide / Lokerstr	Hrl, Busstation stoparea	2	3,7 km	€ 1,03	€ 1,04	1%
3 Maastricht, Station Perron A	Maastricht, Mosae Forum/Centrum	2	1 km	€ 1,03	€ 0,71	-30%
4 Heerlen, Ziekenhuis	Hrl, Busstation stoparea	2	4,7 km	€ 1,03	€ 1,16	13%
5 Maastricht, Scharnerweg	Maastricht, Station Perron A	3	1,6 km	€ 1,54	€ 0,79	-49%
6 Kerkrade, Heistraat/Rukkerweg	Hrl, Busstation stoparea	3	8,6 km	€ 1,54	€ 1,62	5%
7 Sittard, Busstation Perron B	Hoensbroek, Akerstraat/Emmaweg	4	10,9 km	€ 2,05	€ 1,90	-8%
8 Maastricht, Wilhelminasingel	Margraten, Rijksweg 27	5	10,6 km	€ 2,57	€ 1,86	-28%
9 Sittard, Busstation Perron B	Oirsbeek, Provincialeweg	4	8 km	€ 2,05	€ 1,55	-24%
10 Maastricht, Station Perron A	Eijsden , Emmastraat/J.S.Bachstr	5	8,6 km	€ 2,57	€ 1,62	-37%

Onderstaande grafieken tonen hoeveel reizen met welke mate van prijsverandering geconfronteerd zijn. De grafieken betreffen reizen van reizigers die voorheen met een blauwe strippenkaart reisden en vervolgens zijn overgestapt naar saldoreizen met vol tarief (linker grafiek) dan wel saldoreizen met dalkorting (rechter grafiek). De reizigers die geen dalkorting gebruikt hebben zijn gemiddeld iets duurder uit: 2%. De dalkorting zorgt ervoor dat het zwaartepunt beduidend verschuift: de gemiddelde prijsdaling is 10%.

Figuur 18 Van blauwe strippenkaart naar saldoreizen vol



Figuur 19 Van blauwe strippenkaart naar saldoreizen met dalkorting





Noord-Midden Limburg

Hieronder de top 10 van meest gemaakte reizen met de bussen van Veolia in Noord-Midden Limburg, achtereenvolgens door saldoreizigers met vol tarief en met 20% dalkorting, beide afgezet tegen dezelfde reizen met de blauwe strippenkaart. We hebben er voor gekozen op de plaatsen 6 tot en met 10 reizen met een minimale afstand van 7 kilometer te tonen.

Figuur 20 Vaak gemaakte reizen in Noord-Midden Limburg (saldoreizigers vol tarief)

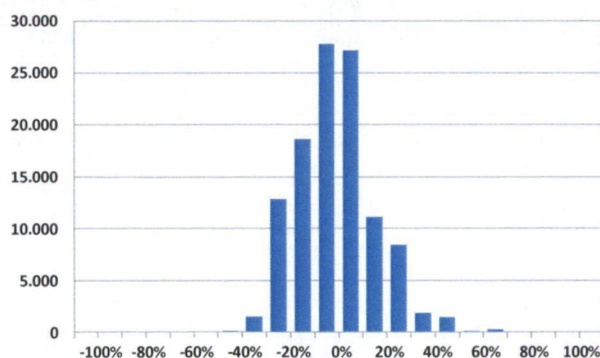
Van	Naar	Strip	Afstand	Blauw	Saldo	Delta
1 Roermond, Station Uitstap Perron	Baexem, Rijksweg	5	7,9 km	€ 2,57	€ 1,80	-30%
2 Gennep, Busstation	Nijmegen, Centraal Station	7	19,1 km	€ 3,59	€ 3,28	-9%
3 Roermond, Donderbergweg	Roermond, Station Uitstap Perron	2	2,3 km	€ 1,03	€ 1,06	3%
4 Malden, Grootveldschelaan	Nijmegen, Centraal Station	3	5,5 km	€ 1,54	€ 1,48	-4%
5 Roermond, Beethovenstraat	Roermond, Station Uitstap Perron	2	2,7 km	€ 1,03	€ 1,11	8%
6 Weert, Station	Stramproy, Julianastraat	4	8 km	€ 2,05	€ 1,81	-12%
7 Ottersum, Ottersumseweg	Nijmegen, Centraal Station	7	17,4 km	€ 3,59	€ 3,05	-15%
8 Venray, Station Veolia	Well, Café Vink	5	9,4 km	€ 2,57	€ 2,00	-22%
9 Roermond, Station Uitstap Perron	Roggel, Molenweg/Brugstraat	4	14,4 km	€ 2,05	€ 2,66	30%
10 Well, Café Vink	Venray, Politiebureau	5	13,2 km	€ 2,57	€ 2,50	-3%

Figuur 21 Vaak gemaakte reizen in Noord-Midden Limburg (saldoreizigers met dalkorting)

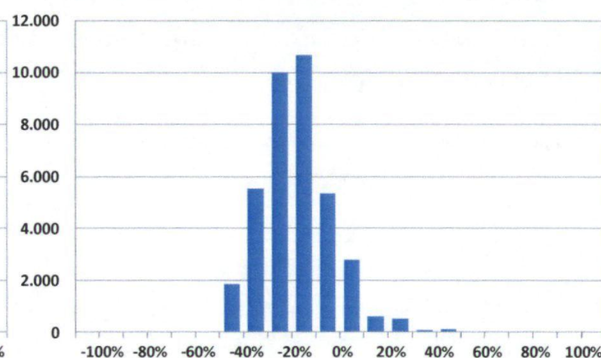
Van	Naar	Strip	Afstand	Blauw	Saldo	Delta
1 Swalmen, Swalmdal	Roermond, Station Uitstap Perron	3	7,2 km	€ 1,54	€ 1,36	-12%
2 Venlo, Koninginnesingel	Baarlo, Hotel de Molen	5	9,3 km	€ 2,57	€ 1,59	-38%
3 Roermond, Station Uitstap Perron	Herkenbosch, Kerkplein	4	9,6 km	€ 2,05	€ 1,62	-21%
4 Maasniel, Marathonlaan	Roermond, Station Uitstap Perron	2	1,9 km	€ 1,03	€ 0,80	-22%
5 Roermond, Station Uitstap Perron	Roermond, Kitskensberg	2	3,4 km	€ 1,03	€ 0,97	-5%
6 Maasbracht, Echterstraat 62	Roermond, Station Uitstap Perron	4	11,2 km	€ 2,05	€ 2,24	9%
7 Venlo, Ziekenhuis VieCuri	Reuver, Station Veolia	5	11,4 km	€ 2,57	€ 1,81	-30%
8 Heierhoeve, Jacob Roggeveenweg	Venlo, Station Perron C	4	10,1 km	€ 2,05	€ 1,66	-19%
9 Roermond, Station Uitstap Perron	Wessem, Van Horneplein	5	13,5 km	€ 2,57	€ 2,02	-21%
10 Roermond, Station Uitstap Perron	Vlodrop, Angsterweg	4	16,1 km	€ 2,05	€ 2,30	12%

Onderstaande grafieken tonen hoeveel reizen met welke mate van prijsverandering geconfronteerd zijn. De grafieken betreffen reizen van reizigers die voorheen met een blauwe strippenkaart reisden en vervolgens zijn overgestapt naar saldoreizen met vol tarief (linker grafiek) dan wel saldoreizen met dalkorting (rechter grafiek).

Figuur 22 Van blauwe strippenkaart naar saldoreizen vol



Figuur 23 Van blauwe strippenkaart naar saldoreizen met dalkorting





Samenwerkingsverband Regio Eindhoven

Hieronder concrete voorbeelden van vaak gemaakte busreizen met de OV-chipkaart (vol tarief) met Hermes in het SRE. Figuur 24 toont reizigers die voorheen met de blauwe strippenkaart reisden, figuur 25 van reizigers die voorheen gebruik maakten van de DalurenDagKaart (DDK). Wanneer we beide tabellen vergelijken, wordt duidelijk dat de overgang van een eenheidstarief naar betalen per kilometer grotere prijsschokken heeft gegeven dan diezelfde stap voor strippenkaartgebruikers.

Figuur 24 Vaak gemaakte reizen in SRE (reizigers met voorheen de blauwe strippenkaart)

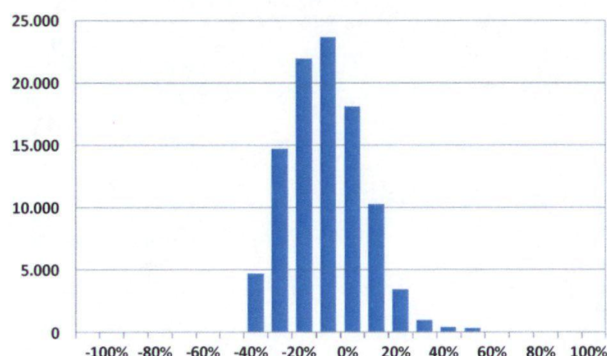
Van	Naar	Strip	Afstand	Blauw	Saldo	Delta
1 Eindhoven, Station	Eindhoven, Airport	4	10,3 km	€ 2,16	€ 2,03	-6%
2 Eindhoven, Catharina Zh Oost	Eindhoven, Station	3	2,7 km	€ 1,62	€ 1,19	-27%
3 Eindhoven, Station	Eindhoven, HTC/The Strip	3	4,6 km	€ 1,62	€ 1,44	-11%
4 Eindhoven, Bredalaan	Eindhoven, Station	3	4,0 km	€ 1,62	€ 1,36	-16%
5 Eindhoven, Station	Eindhoven, Flight Forum	4	8,2 km	€ 2,16	€ 1,91	-12%
6 Veldhoven, ASML-gebouw 4	Eindhoven, Station	3	7,3 km	€ 1,62	€ 1,80	11%
7 Eindhoven, WC Vaartbroek	Eindhoven, Station	3	4,5 km	€ 1,62	€ 1,42	-12%
8 Eindhoven, Station	Eindhoven, Mecklenburgstraat	2	2,4 km	€ 1,08	€ 1,14	6%
9 Valkenswaard, Valkenierstraat	Eindhoven, Station	4	10,9 km	€ 2,16	€ 2,26	5%
10 Eindhoven, Station	Eindhoven, Evoluon	3	3,5 km	€ 1,62	€ 1,29	-20%

Figuur 25 Vaak gemaakte reizen in SRE (reizigers met voorheen de DalurenDagKaart)

Van	Naar	Strip	Afstand	DDK	Saldo	Delta
1 Eindhoven, Airport	Eindhoven, Station	4	9,1 km	€ 1,50	€ 2,03	35%
2 Eindhoven, Catharina Zh Oost	Eindhoven, Station	3	2,7 km	€ 1,50	€ 1,19	-21%
3 Eindhoven, HTC/Berkenbos	Eindhoven, Station	3	4,5 km	€ 1,50	€ 1,42	-5%
4 Eindhoven, Europalaan	Eindhoven, Station	3	1,6 km	€ 1,50	€ 1,05	-30%
5 Eindhoven, Station	Valkenswaard, Markt	4	11,5 km	€ 1,50	€ 2,35	57%
6 Eindhoven, Station	Eindhoven, Bredalaan	3	4,2 km	€ 1,50	€ 1,38	-8%
7 Eindhoven, HTC/Berkenbos	Eindhoven, Vrijstraat	3	3,4 km	€ 1,50	€ 1,28	-15%
8 Eindhoven, Station	Eindhoven, Landforum	3	5,7 km	€ 1,50	€ 1,58	5%
9 Veldhoven, ASML-gebouw 4	Eindhoven, Station	3	7,3 km	€ 1,50	€ 1,80	20%
10 Eindhoven, Station	Eindhoven, WC Woensel/Chu.In-W	3	3,1 km	€ 1,50	€ 1,24	-17%

Onderstaande grafieken tonen hoeveel reizen met welke mate van prijsverandering geconfronteerd zijn. De linker grafiek betreft reizen van reizigers die voorheen met een blauwe strippenkaart reisden en vervolgens zijn overgestapt naar saldoreizen; de rechter grafiek betreft reizen van reizigers die voorheen met DDK reisden en nu saldoreizen op vol tarief. Het zwaartepunt van de linker grafiek ligt in het gebied van prijsdaling, in overeenstemming met de cijfers gepresenteerd in figuur 1: de voormalige blauwe strippenkaartreizigers in het SRE die nu saldoreizen met vol tarief hebben een prijsdaling van gemiddeld bijna 4% ervaren.

Figuur 26 Van blauwe strippenkaart naar saldoreizen vol



Figuur 27 Van DDK naar saldoreizen vol

